



手机瑞中



市民若有咨询、建议或投诉，可登录瑞安网 进入瑞网议事厅，可@瑞网议事厅新浪微博，也可扫一扫二维码 登陆掌上议事厅。



瑞安发布

# 天猫服务站代收快递包裹是免费的

## 发现问题可上淘宝网投诉

见习记者 林子涵 实习生 贾洁楠

网购了东西，家里没人收件；包裹送到公司再搬回家，不方便；一个人在家陌生快递员上门，有安全顾虑……这个时候如何收包裹就成了一件烦心事。去年开始，我市一些地方开通了天猫服务站，为天猫及淘宝网会员提供代收快递包裹的服务，方便了许多市民。据了解，目前，我市天猫服务站大多设在“十足便利店”，个别物业或者社区小店也设置了服务站。



### 网友投诉代收不免费

近日有网友@瑞网议事厅，反映她家附近的天猫服务站存在收费问题。“我家住安阳街道，上星期将快递包裹寄到家旁的十足便利店代收。我原本以为代收快递是免费的。可是过去收件，店员说要收3元的代收服务费！”网友认为这个收费太不合理了，自己在网购过程中从未被告知存在代收费用。

“我们店有代收包裹的服务，代收费是3元。”该店店员证实。问起代收费用有无相关依据，店员起先有点犹豫不愿多说，后来吐露是店长说要收的。而当时店长并不在，该店员也表示暂时联系不上店长。

### 天猫服务站是免费代收的

难道我市的代收点都要收费？笔者走访了市区的几个十足便利店，工作人员都表示：“代收包裹是不收任何费用的。”“只是我们还有代理顺丰快递的寄件业务，这个我们会代收一下寄件费用。”安民路清泰小区十足便利店店长补充说。

据工作人员介绍，包裹到达天猫服务站后，工作人员会检验包裹完整性后扫描签收录入系统，随即系统发短信和密码通知消费者前往取件。顾客来取代收点快递包裹的，需要提供手机号码或者身份证号码，工作人员将信息输入系统并

核实后方能取走。

据悉，目前代收点的收件量并不大，而且也因为设点地段不同而不一样，多则一天几件，少的几天都没有。

此外，笔者致电非十足便利店的天猫服务站——塘下“快E点”天猫服务站。该服务站的负责人表示，每代收一个包裹会由天猫公司付给自己的服务站0.5元左右，消费者不需要支付任何费用。据他了解，任何一家天猫服务站的代收服务都是免费的。

### 发现问题可投诉

笔者登陆淘宝，虽然天猫的《代收服务协议》上并没有看到关于代收包裹是否收费的详细信息，但是填收货地址时发现“使用代收包裹（免费）”字样，在天猫的个人帮助中心，笔者在代收快递包裹的“服务站”解读一栏中也看到：代收包裹服务不收取额外费用，但为确保您消费权益，请您在收到服务站的包裹到站通知的短信的5天内，及时前往服务站领取包裹。所以，服务站代收快递包裹确实是免费的。

如果消费者在取件过程中发现问题该怎么办？若购买的商品支持天猫服务站代收包裹，且在线下选择天猫服务站代收包裹，消费者可

以对服务站发起投诉。如因服务站保管不当导致包裹丢失或包裹外包装破损（包括货物丢失，破损，少件等），该损失由服务站进行赔偿。消费者可以在付款后15天内依照淘宝网“帮助中心”公布的投诉流程进行投诉，最高赔付金额不超过在网站购买货物本身的订单金额。如果消费者未在付款后15天内发起投诉，则默认为签收的包裹完好，不存在丢失及破损等情况。

具体投诉方式：登录到“我的淘宝”——“已买到宝贝”——在具体订单中，点击“查看物流”——“投诉”选择对应的投诉类型后，点击“发起”即可。

## 参保人员因病或非因工死亡 遗属可领丧葬补助金和抚恤金

“不久之前从温州听说，参保人员因病或非因工死亡，遗属可领丧葬补助金和抚恤金，我市会推出这项政策吗？”日前，有网友在瑞网议事厅咨询（问题编号：11391）。在看到网友的留言后，记者向市人社局了解到，我市也将从今年起提高参加企业职工基本养老保险人员因病或非因工死亡待遇，并扩大享受对象范围。

根据新规定，我市凡2011年7月1日至2013年12月31日期间，因病或非因工死亡的参保人员（包括灵活就业人员、个体工商户、企业在职职工），已办理终止手续，但尚未领取丧葬补助金和抚恤金的，社保经办机构将给予补发。遗属领取人带本人

身份证至经办机构办理相关手续。领取标准：丧葬补助金标准4000元，抚恤金标准10000元。

新规定要求，自2014年1月1日起，因病或非因工死亡的参保人员，丧葬补助金标准为4000元。抚恤金标准按死亡的参保人员缴费年限（含视同缴费年限）确定，不满1年的发给2000元；1年（含）至15年（含）的统一为10000元；超过15年的，在发给10000元的基础上，每满1年（不满1年按1年计算）增加1000元，最多增发15000元。

2014年1月1日（含）后因病或非因工死亡的参保人员，已按老标准办理终止手续，但未按新标准领取丧葬补

助金和抚恤金的，原领取人凭身份证至社保经办机构办理补差手续。

另外，企业对于2011年7月1日后因病或非因工死亡的参保人员（在职职工）已代发表葬补助金和抚恤金的，凭单位收款收据及其遗属领取人的身份证，与遗属领取人至所辖区社保经办机构办理相关手续。

据了解，领取补助金和抚恤金所需的材料包括领取人（直系亲属）的身份证（原件及复印件2份）、与死亡人员的关系证明（如户口本、结婚证、社区或派出所出具的关系）、死亡证明、火葬证明。如属企业在职职工，还需提供未在单位领取丧葬补助金和抚恤金的证明。

### 没领结婚证生育会被罚吗

编号11209：我没领结婚证，现在怀孕2个月了，以后领了结婚证和准生证要罚款吗？

市人口计生局回复：若您二人已满法定婚龄均

为初婚未育的，怀孕后去办理结婚登记和领取一孩生育证明均不需要征收社会抚养费；若是已满法定婚龄未办理结婚登记而生育第一胎，但在生育后六

个月内补办结婚登记的，也是不予征收社会抚养费的。若有其他疑问，欢迎拨打我市的阳光计生热线12356或65839516进行咨询。

### 车辆违章视频查询

编号11201：请问在瑞安如何观看违章行为的视频录像，请告知所有的具体地址。

市公安局交警大队回复：需要在瑞安观看相关交通违法行为视频信息，需带违法车辆行驶证到我市违法处理窗口了解情况。

交通违法处理地点：1、大队交通违法行为处理中心地址：万松西路锦湖大厦一楼 电话：65821028。

2、玉海中队地址：瑞湖路新瑞安中学东边 电话：65662233。

3、安阳中队地址：瑞光大道东山上埠加油站边 电话：65855616。

4、塘下中队地址：104国道塘下上金路口 电话：65354501。

5、莘塍中队地址：莘塍工业区远征大楼 电话：65128802。

6、飞云中队地址：104国道瑞安与平阳交界处 电话：65010678。

7、马屿中队地址：马屿镇陶马公路转盘处 电话：65771513。

8、陶山中队地址：陶山镇陶马北路19号 电话：65475659。

9、湖岭中队地址：湖岭镇松坦村村办公楼 电话：65966912。

（记者 项武龙 整理）